

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma / Sosiaalinen kuntoutus

Pilvi Keränen

PEREHDYTYSKANSIO NUORISOKOTI SAVEROLAAAN

Opinnäytetyö 2010

## TIIVISTELMÄ

### KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma/sosiaalinen kuntoutus

PILVI KERÄNEN

Perehdytyskansio Nuorisokoti Saverolaan

Opinnäytetyö

33 sivua + 2 liitesivua

Työn ohjaaja

Harri Mäkinen, Lehtori

Toimeksiantaja

Saverola Oy

Helmikuu 2010

Avainsanat

Perehdyttäminen, Laatu, laadun arviointi ja -hallinta,  
Lastensuojelu

Opinnäytetyö käsittelee perehdyttämistä lastensuojeluyksikössä. Nuorisokoti Saverola on Kouvolassa, Saveron kylässä, sijaitseva sijaishuolto- ja jälkihuoltopalveluja tarjoava lastensuojeluyksikkö, joka kuuluu Saverola Oy:lle. Perehdyttämistä suunniteltaessa oli otettava huomioon yksikön koko, sen tarpeet ja aiemmin käytössä olleet perehdytysmateriaalit ja käytännöt. Perehdytyskansion kehittämisen myötä pyrittiin saamaan perehdyttäminen tasalaatuiseksi. Samalla haluttiin luoda uudelle työntekijälle kirjallista materiaalia johon voisi tutustua myös itsenäisesti. Perehdyttäjäille oli myös tarkoitus luoda työväline perehdyttämisen tueksi. Kansion kokoamisen tueksi tehtiin sähköpostikysely Nuorisokoti Saverolan työntekijöille. Kyselyllä kartoitettiin työntekijöiden ja työhön perehdyttäjien mielipiteitä hyvästä perehdyttämisestä ja siitä, millaisia toiveita heillä oli kansion suhteen.

Sähköpostikyselyyn vastanneiden määrä oli vähäinen. Vähistä vastauksista huolimatta saadut vastaukset olivat niin yhdenmukaiset, että niistä saattoi saada viitteitä siitä, mitkä olivat Nuorisokoti Saverolassa perehdytyksen osalta tärkeimmät tarpeet. Perehdytyskansion muokkausta helpotti myös se, että sitä kokeiltiin käytännössä vielä, kun se oli ”raakile”. Perehdytyskansiota muokattaessa oli tarpeellista selvittää myös perehdyttämisestä löytyvää tietoa ja sitä miten perehdyttäminen voi olla edesauttamassa lastensuojeluyksikössä hyvän laadun ylläpitoa. Perehdytyskansion rakennettiin niin, että se sisältää tietoa myös sellaisista asioista, jotka ovat osa Nuorisokoti Saverolassa käytössä olevan ITE-menetelmän arviointikohteita.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Care

KERÄNEN, PILVI

Orientation Guidebook for the Youth Home Saverola

Bachelor's Thesis

33 pages + 2 pages of appendices

Supervisor

Harri Mäkinen, Senior Lecturer

Commissioned by

Saverola Oy

February 2010

Keywords

orientation, quality, evaluation of quality, quality control, child welfare

orientation, quality, evaluation of quality, quality control, child welfare

The objectice of this study was to discuss orientation at the youth home Saverola which is a child welfare unit that offers foster care and other services, and it's owned by Saverola Oy. The size and needs of the unit as well as previous material about orientation and its practices had to be taken into consideration when planning the orientation. The aim of the development of the orientation guidebook was to make the quality of orientation homogeneous. The aim was also to create written material for a new employee so that she/he could familiarize with that independently. The aim was also to create a tool for support for the people in charge of orientation. To help to compile the guidebook, a survey via email was sent to the employees of the youth home Saverola. The survey mapped the opinions of the employees and people in charge of the orientation about good orientation and about what wishes they had for the guidebook.

The amount of answers for the survey was low. Despite the amount, the few answers received were so unified that it was possible to get an idea of what needs were the most important concerning orientation in the youth home. It was also tested in practice before it was finished which also helped to compile the guidebook. While modifying the orientation guidebook, it was necessary to do research about the knowledge already existing, and to find out how orientation can help to maintain a good quality in the child welfare unit. The orientation guidebook was compiled in a way that it contains information also about issues that are a part of the evaluation targets of the ITE method used at the youth home Saverola.

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2 PEREHDYTTÄMINEN	5
2.1 Perehdyttäminen käsitteenä	5
2.2 Perehdyttämisen hyödyt ja tavoitteet	7
2.3 Perehdyttämisen eri tyylit	8
2.4 Perehdyttämisen sisältö	10
2.5 Perehdyttäminen on koko työyhteisön asia	11
2.6 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö ja työlainsäädännön noudattaminen	12
3 PEREHDYTTÄMISELLÄ KOHTI PAREMPAA LAATUA	15
3.1 Mitä laatu on?	15
3.2 Laatu lastensuojeluyksikössä	16
3.3 Laadun arviointi ja hallinta lastensuojeluyksikössä	17
4 LASTENSUOJELU	18
4.1 Lyhyesti lastensuojelusta	18
4.2 Nuorisokodin rooli lastensuojelun kentässä	19
5 PEREHDYTTÄMINEN NUORISOKOTI SAVEROLASSA	21
5.1 Perehdyttämisen muutos	21
5.2 Perehdyttäjän ja työntekijöiden näkemyksiä	23
5.3 Perehdytyskansion sisältö	26
6 LOPPUPOHDINTA	31
LÄHTEET	33
LIITTEET	
Liite 1. Sähköpostikysely	
Liite 2. Perehdyttämiskansion sisällysluettelo	

## 1 JOHDANTO

Perehdytyskansio Nuorisokoti Saverolaan on toiminnallisena toteutettu opinnäytetyö. Se käsittää perehdytyskansion työelämän käyttöön sekä prosessikuvauksen työn vaiheista. Opinnäytetyöni pohjautuu Nuorisokoti Saverolan todelliseen tarpeeseen. Tämä on tilattu työ, ja se tulee palvelemaan työelämän tarpeita. Suoritin toisen ja neljännen harjoitteluni Nuorisokoti Saverolassa, joka on toinen Saverola Oy:n sijaishuoltoa tuottavista yksiköistä. Saverola Oy on perustettu vuonna 2002. Se tarjoaa sijais- ja jälkihuoltopalveluja. Nuorisokodin lisäksi Saverola Oy:llä on Perhekoti Saverola.

Lähden opinnäytetyössäni liikkeelle perehdyttämisestä käsitteenä ja siitä, mitä se pitää sisällään. Seuraavaksi paneudun laatuun ja siihen, mitä laatu pitää sisällään. Laadun määrittelyn tekee tärkeäksi se, että Nuorisokoti Saverolassa pyritään aina hyvään laatuun, ja mielestäni on tärkeää ymmärtää, mitä hyvällä laadulla tarkoitetaan erityisesti nuorisokodissa ja mikä merkitys perehdyttämisellä on laadun parantamisessa ja ylläpidossa. Opinnäytetyössäni käsittelen myös nuorisokotia osana lastensuojelun kenttää. Nuorisokoti Saverolan työntekijöille lähettämäni sähköpostikyselyn vastauksia käsittelen kysymyskohtaisesti. Sähköpostikysely koski työntekijöiden mielipiteitä hyvästä perehdyttämisestä ja perehdytyskansiosta. Avaan työssäni myös perehdytyskansioon valikoitua sisältöä valintoja perustellen. Lopuksi kuvailen opinnäytetyön tekemisen prosessia.

## 2 PEREHDYTTÄMINEN

### 2.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Perehdyttäminen käsitteenä saattaa tuntua yksiselitteiseltä. Sen tarkempi sisältö on kuitenkin muuttunut ajan kuluessa ja toisaalta se eri organisaatioissa merkitsee nyt ja jatkossakin eri asioita. Erityisesti tähän

vaikuttaa se tapa, jolla organisaatio liittää perehdyttämisen strategiaan ja muuhun toimintaansa. (Kupias & Peltola 2009, 17.)

Perehdyttämisen käsite on usein laajentunut kattamaan sekä työopastuksen että niin sanotun alku- ja yleisperehdyttämisen. Perehdyttämisestä puhutaan usein myös silloin, kun työntekijän tehtävät muuttuvat osin tai kokonaan työympäristön pysyessä kuitenkin samana. Perehdyttäminen voi olla tarpeen myös silloin, kun työntekijä palaa töihin perhevapaan, pitkän sairausloman tai muun pidemmän poissaolon jälkeen, vaikka työ sinällään olisikin tuttua. Perehdyttäminen onkin alettu nähdä eräänlaisena yläkäsitteenä. (Kupias & Peltola 2009, 18.)

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen ja liike- tai palveluidean sekä työpaikan tavat. Tämä on yritykseen ja työyhteisöön perehdyttämistä. Yritykseen ja työyhteisöön perehdyttämiseen kuuluu myös se, että uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset, työtoverit ja asiakkaat. Työhön perehdyttämisen osana uusi työntekijä oppii työtehtävänsä sekä tietää työhönsä kohdistuvat odotukset ja oman vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa. (Kangas 2000, 4.)

Perehdyttäminen alkaa jo työhönottovaiheessa. Työnhakijan kanssa keskustellaan työhaastattelussa yritykseen ja työhön liittyvistä asioista. Hänen kanssaan käydään läpi organisaatiota, asiakkaita, työsuhteasioita ja talon tapoja. Hänen kanssaan voidaan kiertää työpisteessä, niin hän saa siitä jo työhönhakuaiheessa konkreettisen yleiskuvan. Työnhakijan mielenkiintoa lisää ja muistamista tehostaa se, että hän saa mukaansa luettavaa ja oheisaineistoa. Työsopimusta tehtäessä asioita täydennetään. Yrityksen edustaja keskustelee tulokkaan kanssa tarkemmin mm. työsuhteeseen liittyvistä asioista kuten salassapitovelvollisuudesta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.)

Työpaikkaan perehdyttämisen tärkeä osa on toiminta-ajatuksen ja liike- tai palveluideaan perehdyttäminen. Toiminta-ajatus vastaa kysymykseen, miksi yritys on olemassa. Liike ja palveluideaan sisältyvät mm. seuraavat asiat:

yrittäjien asiakkaat, yrityksen palvelut ja tuotteet, yrityksen toimintatavat, henkilöstöltä edellytettävät tiedot, taidot, valmiudet ja asenteet, asiakaspalvelun toimintamallit, ”pelisäännöt” ja henkilöstön toimintatavat käytännössä. (Kangas 2004, 4.)

## 2.2 Perehdyttämisen hyödyt ja tavoitteet

Perehdyttämisen avulla pyritään – asioihin ja ihmisiin tutustumisen lisäksi – luomaan myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan ja samalla myös sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön. Perehdyttäminen luo vahvan perustan työn tekemiselle ja hyvälle yhteistyölle. Vaikka hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, niin siihen käytetty aika tulee monin verroin takaisin. Mitä nopeammin perehdytettävä oppii uuden työnsä, sitä vähemmän hän tarvitsee muiden apua työn tekemiseen. Kun työntekijä sisäistää uudet asiat nopeammin hyvän perehdyttämisen tuloksena, se vaikuttaa hänen motivaatioonsa ja työssä jaksamiseen. (Kangas 2004, 5.)

Perehdyttämisestä on monenlaista hyötyä. Suunnitelmallisen ja hyvin hoidetun perehdyttämisen avulla perehdytettävä oppii työnsä nopeasti ja oppii sen heti oikein. Mitä nopeammin perehdytettävä pystyy itsenäiseen työskentelyyn, sitä vähemmän hän joutuu pyytämään muiden apua ja neuvoja. Myös virheet vähenevät, eikä työtovereiden aika kulu uuden työntekijän tekemien virheiden korjaamiseen. Se siis hyödyntää koko työyhteisöä, joten työ sujuu muutenkin entistä joustavammin. (Kangas 2004, 5.)

Hyvin hoidettu perehdyttäminen vähentää henkilöstön poissaoloja ja vaihtuvuutta, kun uudet työntekijät kokevat olevansa tervetulleita. On sanottu, että tulokas tekee jo muutaman sekunnin aikana alitajuisen päätöksen siitä, jääkö hän tähän työpaikkaan vai ei. Myönteinen ensivaikutelma siis kannustaa ja rohkaisee uutta työntekijää. Jos tulokas sen sijaan kokee itsensä toisten työskentelyä haittaavaksi häiriötekijäksi, hän voi jäädä töistä pois, tai vaihtaa työpaikkaa kokonaan. (Kangas 2004, 6.)

## 2.3 Perehdyttämisen eri tyylit

Perehdyttämiseen on olemassa erilaisia tyylejä ja tapoja. Seuraavassa on esitelty niistä muutamia. Eri organisaatioissa on perehdyttämisen osalta omanlaisensa tarpeet, eivätkä kaikki tyylit sovi jokaiseen työpaikkaan tai kaikille aloille. Toisaalta missään ei varmastikaan käytetä puhtaasti vain yhtä ja ainoaa tyyliä, vaan sekoituksia voi olla monenlaisia.

### Vierihoitoperehdyttäminen

Monessa organisaatiossa uusi tulokas otetaan yksilöllisesti vastaan ja hänet perehdytetään kädestä pitäen, mikä on yleistä, kun kyseessä on pienempi yritys. Niin sanottu vierihoitoperehdyttäminen onnistuu parhaiten pienessä yrityksessä. Vierihoitoperehdyttämisessä tulokas oppii seuraamalla kokeneemman työntekijän toimintaa. Vierihoitoperehdyttäminen lähtee liikkeelle siitä, että yrityksessä perehdytyksestä vastaava henkilö ottaa tulokkaan siipensä suojaan ja kertoo oman työnsä ohessa yrityksestä, työyhteisöstä ja tulokkaan tehtävästä. Perehtyminen tapahtuu pikkuhiljaa työn tekemisen yhteydessä. Tässä tyyliässä uusi työntekijä on mahdollista huomioida yksilönä ja hänet on mahdollista perehdyttää yksilöllisesti. (Kupias & Peltola 2009, 36–37.)

Vierihoitoperehdyttämisellä on selkeästi omat hyvät ja huonot puolensa. Hyvää on yksilöllisyys ja se, että perehdytyksessä on selkeä vastuuhenkilö. Yksilöllisellä perehdytyksellä uusi työntekijä voi tuntea olonsa tervetulleeksi, jos perehdyttäjä panostaa perehdyttämiseen. Vaarana on kuitenkin se, että perehdyttämisen laatu on liikaa valitun perehdyttäjän henkilökohtaisen osaamisen ja innostuksen varassa. (Kupias & Peltola 2009, 37.)

### Malliperehdyttäminen

Yritykselle on monin tavoin eduksi yhtenäistää perehdyttämistä. Usein yrityksessä luodaan erilaisia toimintamalleja ja mallisuunnitelmia



perehdyttämisen tueksi, kun halutaan yhtenäistää perehdyttämistä, tehostaa sitä tai auttaa yksittäisiä perehdyttäjiä jäsentämään perehdyttämisen kenttää. Tätä mallia kutsutaan malliperehdyttämiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 37–38.) Malliperehdyttämiseen kuuluu selkeä työn- ja vastuunjaon määrittely sekä tarpeellisten perehdyttämisen apuvälineiden ja materiaalin keskitetty tuottaminen organisaatioiden sisäisesti käytettäväksi. Keskitetysti tuotettua materiaalia voivat olla perehdyttämishjelmat, perehdyttäjien muistilistat, tulokasoppaat ja yhteiset minimivaatimukset. Malliperehdytyksen avulla perehdyttäminen on tasalaatuista, kun perehdyttäjillä on valmiita toimintamalleja oman perehdyttämistyön tueksi. Vaarana on kuitenkin se, että huomio kiinnittyy liiaksi organisaatitasoiseen perehdyttämiseen eikä ylätasoon perehdyttäminen kiinnity oman työn tekemiseen. Vierihoidtoperehdyttämisen opit tulisikin säilyttää myös malliperehdyttämässä. (Kupias & Peltola 2009, 38–39.)

#### Laatuperehdyttäminen

Koska laatu on tärkeää myös perehdyttämässä, on perehdyttämisprosessin oltava hyvin kuvattu ja sen etenemistä on seurattava tarkasti, jotta sitä voidaan jatkuvasti kehittää. Laatuperehdyttämässä lähtökohtana on jatkuva laadun parantaminen perehdyttämässä. Parhaimmillaan koko tiimi osallistuu sekä perehdyttämiseen että sen kehittämiseen. Sovitulla henkilöllä on kuitenkin oltava selvä vastuu tulokkaan kokonaisperehdyttämisen koordinoinnista ja koko prosessin etenemisestä. Perehdyttämisprosessin jatkuva kehittäminen pitää parhaimmillaan sisällään myös hyvän ohjaajuuden sekä erilaiset kaikkien perehdyttäjien käytössä olevat jäsennykset, mallit, apuvälineet ja materiaalit. (Kupias & Peltola 2009, 39–40.)

Perehdyttämässä ja perehtymässä on kyettävä ymmärtämään oppimisen ja ohjaamisen haasteet kutakin organisaation toimintatapaa vasten. Yrityksessä on tarkkaan pohdittava minkälaista perehdyttämistä ja perehtymistä juuri nyt vaaditaan ja mitä organisaatiossa on mahdollista toteuttaa. (Kupias & Peltola 2009, 43.)

Perehdyttämässä voidaan lähteä liikkeelle monella tavalla. Usein lähdetään liikkeelle siitä, että mietitään sitä osaamista, mitä tulokkaalta puuttuu.

Perehdyttämisessä on asetettava rinnakkain yksilön ja yrityksen tarpeet. Kyse ei aina ole irrallisista taidoista ja tiedoista, joita on opittava perehdyttämisen aikana. Kohteena voivat olla yrityksen tarpeen mukaan myös prosessit ja ilmiöt, joita on ymmärrettävä ja hallittava. (Kupias & Peltola 2009, 43.)

## 2.4 Perehdyttämisen sisältö

Kangas kuvaa perehdyttämisen sisältöä valmiissa listassaan (Kangas 2004, 32–33). Tarkastuslistasta käy ilmi, mitkä ovat hänen näkemyksensä siitä, mitä perehdyttämisen tulisi sisältää. Keskeistä perehdyttämisessä on, että uudelle työntekijälle kerrotaan yritykseen toiminta-ajatus sekä liike ja palveluidea. Yrityskuvan hahmottamista auttaa, kun kerrotaan yrityksen omistussuhteet. Perehdytyksessä on hyvä käydä läpi yrityksen asiakkaat ja heidän odotuksensa palvelulle. Yrityksen organisaatio ja sen toimipisteet kuuluvat tärkeänä osana perehdyttämiseen. Johdon ja esimiesten esittely on hyvä tehdä henkilökohtaisesti, mikäli mahdollista. Ainakin pienemmässä yrityksessä esittely onnistuu, eikä sille pitäisi olla esteitä. Myös muu henkilökunta on hyvä esitellä uudelle tulijalle siinä määrin, kuin henkilökuntaa on paikalla. Henkilökuntaa esitellessä on tärkeää tutustuttaa tulija myös työsuojeluvaltuutettuun ja muihin keskeisiin yhdyshenkilöihin.

Kerrottaessa yrityksen toimintatavoista siihen tulisi sisällyttää mm. yrityksen arvot ja sen, mitä henkilöstöltä odotetaan. Asiakaspalveluun liittyviä asioita on käytävä läpi, jotta uusi työntekijä osaa kohdata asiakkaat yrityksen linjan mukaisesti. Yksi tärkeimpiä toimintatapoja on vaitiolovelvollisuudesta kertominen. Sen merkitys ei ole vähäinen, joten vaikka se usein kerrotaan jo työhaastattelun yhteydessä, on sen painoarvoa mahdollista tuoda esille myös myöhemmässä vaiheessa. Perehdytyksessä on hyvä korostaa myös täsmällisyyden merkitystä yrityksessä. Yrityksen tiloja saatetaan myös esitellä jo työhaastattelun yhteydessä, mutta niihin on hyvä palata tarkemmin, kun valittu työntekijä aloittaa työnsä. (Kangas 2004, 32.)

Työaikaan ja työvuoroihin sisältyy paljon tietoa kuten vuoronvaihtoon liittyviä asioita, tietoa ylitöistä, ruoka- ja kahvitauoista, lomista ja niiden kertymisestä,

sairauspoissaoloista ja niistä ilmoittamisesta ja muista poissaoloista. Palkka-asioista kerrotaan yleensä työsopimuksessa, mutta niitä voi olla hyvä täsmentää vielä perehdyttämisen yhteydessäkin. Turvallisuusasioihin ja työterveyshuoltoon liittyvät asiat ovat oma tärkeä kokonaisuutensa perehdytyksessä. Näistä asioista puhuttaessa on hyvä käydä läpi työpaikan turvallisuussuunnitelma ja esimerkiksi se, mistä työterveyshuoltoa on saatavilla. (Kangas 2004, 33–34.)

## 2.5 Perehdyttäminen on koko työyhteisön asia

Työyhteisö elää omaa elämäänsä, jota uusi työntekijä tulee hämmentämään. Uuden työntekijän aiheuttama häiriö voi olla myönteinen tai kielteinen ja tulokas aistii sen pian. Työssä viihtymiseen vaikuttaa olennaisesti vuorovaikutus työkavereiden kesken, koska ihminen on sosiaalinen eläin. Olemme kuitenkin erilaisia sosiaalisilta tarpeiltamme. Toisille työyhteisön merkitys on suuri ja toiset ovat selvästi riippumattomampia työyhteisön tarjoamista ihmissuhteista. (Kupias & Peltola 2009, 68.)

Uuden työntekijän on useimmiten pakko nöyrytyä siihen, että on se, joka tietää vähiten – vaikka kuinka osaisi oman alansa. Turvallinen ja auttava työyhteisö helpottaa uuden työntekijän avuttomuutta. Kun työskentely- ja oppimisilmapiiri ovat positiivisia, työntekijä motivoituu aktiiviseksi oppijaksi itsekkin. (Kupias & Peltola 2009, 68–69.)

Kehitettäessä perehdyttämistä yrityksessä on otettava huomioon aikaisemmat toimintamallit ja osaaminen sekä realistisesti peilattava sitä tavoiteltavaan perehdyttämiskäytäntöön. Tavoitekäytäntö lähtee siitä, että ymmärretään yrityksen visio ja strategia. Visiosta ja strategiasta on löydettävä punainen lanka, jota seuraten päästään lopulta siihen, millaisena yritys halutaan nähdä tulevinä vuosina. Tämän lisäksi on tiedettävä ja tunnettava, miten yritys tänä päivänä onnistuu strategiansa toteuttamisessa. Toiminnassa ja työntekijöiden arjessa on varmasti nähtävissä viitteitä siitä, miten strategian toteuttamisessa onnistutaan. Toimintakonseptin tarkastelu selvittää sen, onko se sellainen, joka johtaa menestykseen. Perehdyttämisen kehittämisessä on rakennettava polku, joka johtaa nykyisestä tilanteesta kohti tavoitetilaa. Rakenteiden

kehittämisen lisäksi on koko ajan kehitettävä myös perehdyttämistyötä tekevien vuorovaikutus- ja ohjaustaitoja, jotta toimintakonsepteiltaan erilaisissa organisaatioissa saadaan aikaiseksi hyvää perehdyttämistä. (Kupias & Peltola 2009, 51–52.)

Perehdyttäminen ei ole irrallaan muusta osaamisen kehittämisestä, sen ei ainakaan pitäisi olla. Perehdyttämisen tulisi olla luonteva osa muuta henkilöstön kehittämistä ja nivoutua hyvin yrityksen muihin kehittämiskäytäntöihin, esimerkiksi kehitys- ja palkkakeskusteluihin. Perehdyttämisessä on vastattava sekä nykypäivän vaatimuksiin että varauduttava tulevaisuuden haasteisiin. Resurssien riittävyys ja tuki on varmistettava. (Kupias & Peltola 2009, 51.)

Jatkuvaan perehdyttämiseen saatetaan väsyä, jos työpaikalla on suuri vaihtuvuus. Tämän tunteen kohdistuessa uuteen työntekijään ensimmäisestä päivästä lähtien, haukutaan väärää puuta. Uuden työntekijän ei pitäisi joutua ponnistelemaan saadakseen apua ja tukea työn oppimiseen. Työyhteisössä tämä näkyy siten, että perehdyttäminen on hyvin organisoitu ja kaikki työntekijät ovat valmiita, tai parhaimmillaan jopa innokkaita, antamaan apuaan tarvittaessa. Työpaikkaan kotoutumista voi edistää myös nimeämällä jonkun työtovereista selkeästi uuden tulokkaan kummiksi tukemaan uutta työntekijää muiden perehdyttäjien ja opastajien ohella. (Kupias & Peltola 2009, 69.)

## 2.6 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö ja työlainsäädännön noudattaminen

”Työnteko ja siihen oppiminen on lainsäätäjän erityisessä suojeluksessa. Laeissa on monia suoria määräyksiä ja viittauksia perehdyttämiseen. Huomiota on kiinnitetty nimenomaan työnantajan vastuuseen opastaa työntekijä työhönsä. Perehdyttämistä käsittelevät erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä.” (Kupias & Peltola 2009, 20.)

## Työsopimuslaki

Työsopimuslaissa sanotaan, että työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Tämä työsopimuslain yleisvelvoite koskee muitakin kuin uusia työntekijöitä. Tätä täydentämään on työnantajalle asetettu vaatimus siitä, että työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. Pyrkimys saattaa jäädä kuitenkin kiireiden, poissaolojen ja työpaineiden jalkoihin. Silloin työpaikat ajautuvat pikaperehdyttämiseen tai työntekijä ”heitetään suoraan jääkylmään veteen”. Tällainen oppiminen on karvasta työntekijälle, mutta myös kallista työnantajalle, kun se tapahtuu virheitä korjaamalla. Työstä suoriutuminen muuttuu uudelle työntekijälle päivästä toiseen selviytymiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

## Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on huolehdittava, että työnteko on turvallista, eikä työntekijöiden terveys vaarannu. Moni yritys on paneutunut perehdyttämiseensä painottaen työn, työolosuhteiden, muun työympäristön sekä työntekijän huomioon ottamista, sillä nämä näkökohdat ovat tärkeitä. Työntekijää on opastettava niin, että hänellä on riittävät tiedot työpaikan haitta ja vaaratekijöistä. Näitä ovat koneiden ja laitteiden lisäksi yhä useammin myös asiakkaat. (Kupias & Peltola 2009, 23.)

Huolella suoritettu perehdyttäminen sisältää riittävästi tietoa työturvallisuuteen liittyvistä asioista. Turvallisuus työpaikalla on paljon enemmän kuin oikein opastettua työvälineiden käyttöä. Palvelualoilla törmätään hyvin monenlaisiin turvallisuuteen liittyviin tilanteisiin. Osa asiakkaista saattaa hakea oikeuksiaan uhkaamalla työntekijöitä. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n näkemyksen mukaan sen monet jäsenet tekevät työtä, jossa väkivallan uhka on arkipäivää. Työturvallisuudessa ei ole kyse pelkästään uhasta fyysiselle turvallisuudelle, vaan myös henkinen turvallisuus on varmistettava. (Kupias & Peltola 2009, 23–24.)

Työpaikkakiusaaminen kohdistuu useimmiten yhteen työyhteisön jäseneen ja se on henkistä tai fyysistä väkivaltaa. Henkinen väkivalta saattaa ilmetä esimerkiksi syrjimisestä, nimittelynä ja vähättelynä. Uuden työntekijän työntekoa saatetaan myös vaikeuttaa esimerkiksi jättämällä hänet tiedonvälityksen ulkopuolelle, antamalla tarkoituksettomia tehtäviä tai siten, että annetaan vähän tai ei lainkaan työtehtäviä tai osaamiseen nähden alarvoisia tehtäviä. (Kupias & Peltola 2009, 24.)

Työnantaja saadessa tiedon terveydelle haittaa tai vaaraa aiheuttavasta häirinnästä tai epäasiallisesta käytöksestä, on sen heti ryhdyttävä toimenpiteisiin. Aina esimiehen omat silmät ja korvat eivät riitä huomaamaan kiusaamista. Esimiehen on myös varmistettava, ettei hän ole se, joka jää tiedonvälityksen ulkopuolelle. Perehdyttämisen yhteydessä esille tuleva kiusaaminen ja häirintä ovat oire työyhteisön muusta pahoinvoinnista. Se on estettävä kehittämällä koko työyhteisöä yhdessä. Perehtyjän osalta korostuu palautekeskustelujen ja säännöllisen vuorovaikutuksen merkitys – suhteessa niin esimieheen kuin nimettyyn perehdyttäjään. (Kupias & Peltola 2009, 24.)

#### Laki yhteistoiminnasta

Lainsäädännössämme on määritelty laajasti työnantajan ja työntekijän yhteistoimintaa ja sen muotoja. Työpaikan johdon on neuvoteltava työntekijöiden kanssa monista eri asioista. Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (YT-laki) määrää neuvottelemaan, kun on tapahtumassa henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä. Neuvottelun tavoitteena on edistää tärkeää viestintää työpaikalla: yleistä vuorovaikutusta, tiedottamista sekä työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia. Erityisesti on mainittu työpaikkaan ja yritykseen liittyvät perehdyttämisen järjestelyt. Työpaikoilla on olennaista, että työntekijät tietävät, miten heidän tulevat työtoverinsa perehdytetään. Perehdyttämisen järjestelyiden tulisi olla näkyviä. (Kupias & Peltola 2009, 25–26.)

Työpaikoilla avoin tiedottaminen ja keskustelu vähentävät epävarmuutta ja vahvistaa koko työyhteisön vastuuta. Neuvottelujen ennaltaehkäisevä ja

luottamusta lisäävä vaikutus ulottuu yksittäisestä työntekijästä koko työyhteisöön. (Kupias & Peltola 2009, 26.)

#### Työlainsäädännön noudattaminen

Työn tekeminen on lailla suojattua ja valvottua toimintaa. Työlainsäädännössä perehdyttämislle on annettu paljon painoa. Luotettavalla ja lainmukaisella toiminnalla vaikutetaan positiivisesti yrityksen kilpailukykyyn ja menestymiseen. Laittomasta toiminnasta voi seurata erityyppisiä vahinkoja, haittoja, tulkintaerimielisyyksiä, työtaisteluita tai kärhämiä työpaikoilla. (Kupias & Peltola 2009, 27.)

Lainsäädännön noudattamista työpaikoilla valvovat johdon lisäksi myös henkilöstöammattilaiset. Esimies on kuitenkin viime kädessä vastuussa työntekijöistään. Esimies vastaa työntekijöiden kohtelusta lain kirjainta ja henkeä noudattaen. Työntekijäjoukkoon luetaan vakituisten työntekijöiden lisäksi määräaikaisten työntekijät, etätyöntekijät ja vuokratyöntekijät. Työlainsäädännön toteutumista työpaikoilla valvovat työsuojeluviranomaiset. Työntekijäpuolella tilannetta seuraavat luottamusmiehet sekä työsuojeluvaltuutetut. Väärin tai muutoin huonosti hoidettu perehdyttäminen heikentää työntekijän mahdollisuuksia onnistua työssään ja tavoitteissaan yrityksen menestymisen hyväksi. (Kupias & Peltola 2009, 27.)

### 3 PEREHDYTTÄMISELLÄ KOHTI PAREMPAA LAATUA

#### 3.1 Mitä laatu on?

Laatuajattelu on saanut alkunsa USA:ssa ja Japanissa. Alun perin se syntyi tavarantuotannon tarpeisiin. Asiakkaan tyytyväisyys luo pohjan laatuajattelulle. Periaatteena on tuottaa toimivan työyhteisön ja tuotantoprosessin avulla virheettömiä tuotteita, joihin asiakkaat ovat tyytyväisiä. Tavarantuotannosta laatuajattelu on levinnyt myös palvelujen tuotannon alueille, aluksi se levisi yksityiselle sektorille ja myöhemmin myös sosiaali- ja terveydenhuoltoon. (Mikkola 1997, 8.)

Sanotaan, että laadussa on kyse niistä ominaispiirteistä, jotka liittyvät palvelun tai toiminnan kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Arkikielessä laatu arvotetaan yleensä positiivisesti. Siinä on yleensä kyse jostakin hyvästä ja tärkeästä, siitä, että tekee työnsä niin hyvin kuin pystyy. Jokainen joka käyttää sanaa ”laatu”, antaa sille vielä oman tulkintansa hyvästä. Laadun ydinkysymyksiä onkin, kenen hyvästä on kyse. (Holma 2003, 6 - 7.)

Hyvä laatu ei yleensäkään maksa paljon, kun taas huono laatu virheineen maksaa aina. Hyvin hoidetulla perehdyttämisellä ja työpaikkakoulutuksella saadaan usein säästettyä sellaisissa kuluissa, joita syntyy huonosti hoidetusta perehdyttämisestä. Huonosti hoidetun perehdyttämisen seurauksena syntyneiden virheiden korjaus, hävikki, tapaturmat ja onnettomuudet, poissaolot ja työntekijöiden suuri vaihtuvuus tulevat kalliiksi. (Kangas 2004, 6.)

Perehdyttäminen vaikuttaa myös yrityskuvaan. Yrityskuvalla tarkoitetaan sitä mielikuvaa, mikä ihmisillä on yrityksestä. Tähän mielikuvaan vaikuttavat paitsi ihmisten omat kokemukset niin myös toisten ihmisten kertomukset yrityksestä. Harjoittelijoiden kertomuksilla työpaikkakokemuksistaan on vaikutusta siihen mielikuvaan, jonka oppilaitoksen opettajat ja muut opiskelijat saavat ko. työpaikasta. Harjoittelijoiden kertomukset vaikuttavat varmasti omalta osaltaan siihen, miten opettajat suhtautuvat yritykseen mahdollisena yhteistyökumppanina tai miten innokkaasti opiskelijat hakevat tulevaisuudessa sieltä töitä. Vaikka yrityskuvaan vaikuttavia tekijöitä on paljon, hyvin hoidetulla perehdyttämisellä on siinä oma tärkeä osuus. (Kangas 2004, 6.)

### 3.2 Laatu lastensuojeluyksikössä

Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden on selvitettävä ja otettava huomioon eri tahojen tarpeet sekä palveluille kohdistuvat vaatimukset ja odotukset pystyäkseen tuottamaan hyvää laatua. Hyvälle toiminnalle, kuntoutukselle tai muulle palvelulle kohdistuu vaateita ydinasiakkailta, omiaisilta ja ostajilta. Vaateita kohdistuu myös oman ”talon” tavoitteista ja johdon odotuksista. Ammattialan etiikka ja tietoperustasta nousevat käsitykset sekä tieto ”hyvästä” asettavat omat vaateensa. Tutkimuksen vaatimukset, kokemukset onnistuneista ratkaisuksista, lait ja asetukset sekä valtakunnalliset



suositukset ja laadunhallinnan vaatimukset ovat oma lukunsa vaateissa. (Holma 2003, 7.)

### 3.3 Laadun arviointi ja hallinta lastensuojeluyksikössä

Laadun arviointiin lastensuojeluyksikössä on useita eri näkökulmia. Laadun arvioinnissa voidaan käyttää esimerkiksi asiakkailta kerättyä asiakaspalautetta. Asiakaspalautteella tarkoitetaan erilaisilta asiakkailta ja asiakasryhmiltä saatua tai muulla tavalla välittyvää tietoa, mielipiteitä ja kannanottoja siitä, mitä asiakas odottaa palvelulta. Asiakaspalautteella saadaan tietoa myös siitä, mitä asiakas mielestään tarvitsee, miten hän haluaa itseään kohdeltavan ja miten siinä on hänen mielestään onnistuttu. Tässä tapauksessa palvelujen käyttäjiä, eli asiakkaita ovat lastensuojeluyksikössä asuvat nuoret ja heidän omaisensa. Asiakaspalautetta voidaan pyytää myös yhteistyökumppaneilta kuten sosiaalityöntekijöiltä tai kouluilta. Yksi tärkeä näkökulma laadunarviointiin on työntekijöiden tekemä itsearviointi. Näiden lisäksi on mahdollista käyttää esimerkiksi ulkoista auditointia joka on riippumattoman tahon suorittama. Auditointi tarkoittaa järjestelmällistä ja riippumatonta tutkintaa sen selvittämiseksi, ovatko laatutoiminnot ja niihin liittyvät tulokset suunniteltujen järjestelyjen mukaiset, toteutetaanko järjestelyt tehokkaasti ja ovatko ne soveltuvia tavoitteiden saavuttamiseksi. (Holma 2003, 13–14.)

Nuorisokoti Saverolassa asiakaspalautetta kerätään erityisesti nuorilta itseltään. Arjen työskentelyssä saatu välitönkin palaute kirjataan raportointi järjestelmään. Saatuja palautteita käsitellään vähintään kerran kolmessa viikossa pidettävissä henkilökuntapalavereissa. Nuoret ovat tietoisia siitä, että heidän antamansa palautteet kirjataan ylös ja että näin he saavat äänensä kuulluiksi. Nuorisokoti Saverolassa pisimpään olleet nuoret osaavatkin käyttää tätä palautteenantokanavaa järkevästi. Palautetta kerätään myös nuorten asiakassuunnitelmapalavereissa niin nuorilta, heidän vanhemmiltaan kuin myös sosiaalityöntekijöiltä. Saadut palautteet kirjataan ja myös niitä käsitellään henkilökuntapalavereissa ja vuosisuunnitelmaa tehtäessä niitä tarkastellaan laajemmin.

Laatujärjestelmä on laadunhallinnan väline. Se muodostuu niistä tavoista, joilla haluttu laatu organisaatiossa voidaan saavuttaa ja säilyttää. Laatujärjestelmän osa-alueita ovat: johtaminen, suunnittelu, ohjauksen ja seurannan keinot, rakenteet, menettelytavat ja voimavarat. (Mikkola 1997, 9.)

”Laadunhallintaan sisältyy toiminnan johtamista, suunnittelua, mittaamista ja arviointia sekä parantamista asetettujen laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Laadunhallinnan taustalla oleva ajattelutapa on nostanut keskeisiksi kehittämistavoitteiksi asiakaslähtöisyyden parantamisen, prosessiajattelun omaksumisen, johtamisen ja henkilöstön kehittämisen sekä toiminnan tehokkuuden ja tuloksellisuuden.” (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 10. )

Vuonna 1995 valmistui ensimmäinen valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnasta, sen nimi oli Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suosituksen keskeisiä periaatteita olivat: laadunhallinta osana jokapäiväistä työtä, asiakaslähtöisyyden tulee olla laadunhallinnan painopiste ja sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta toteutetaan tiedolla ohjaamisella. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle, 1999, 3.)

Nuorisokoti Saverolassa laadunhallintaa on pyritty parantamaan ITE-menetelmän avulla. ITE-menetelmän tarkoitus on auttaa työyhteisöjä järjestelmällisempään ja samalla myös suunnitelmallisempaan laadunhallintaan (Holma 2003, 21). ITE-menetelmässä on kyse työyhteisön koko toiminnan arvioimisesta ja kehittämisestä laadunhallinnan näkökulmasta. Työntekijöiden henkilökohtaista työpanosta tai työnlaatua ei siis arvioida. (Holma 2003, 22.)

## 4 LASTENSUOJELU

### 4.1 Lyhyesti lastensuojelusta

Lastensuojelua ohjaa kolme lakia: Lastensuojelulaki, Laki lapsen huollosta ja

tapaamisoikeudesta ja Suomen perustuslaki (Lastensuojelun käsikirja). Lastensuojelulain tarkoitus on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417). Lakien lisäksi on olemassa myös sopimuksia, kuten YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus. Sen periaatteiden mukaan lapsen etu on otettava huomioon tehtäessä lasta koskevia päätöksiä (Department of health & children). Lastensuojelu voidaan jakaa ehkäisevään lastensuojeluun ja lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun.

Uudessa lastensuojelulaissa ehkäisevä lastensuojelu tarkoittaa suunnitelmallista ja tavoitteellista lastensuojelun toimintamuotoa. Ehkäisevää työtä on tehty aikaisemminkin, mutta uuden lain myötä sen aseman on tarkoitus vahvistua ja systematisoitua. Uuden lain myötä on haluttu tietoisesti ohjeistaa kaikki yhteiskuntatoimijat kansalaisista ylimpiin hallintoelimiin panostamaan ennaltaehkäisyyn lasten kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ylläpidossa, turvaamisessa ja kehittämisessä. (Lastensuojelun käsikirja.)

Ehkäisevää lastensuojelua toteutetaan kunnan monissa palveluissa kuten äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa terveydenhuollossa. Ehkäisevää lastensuojelua toteutetaan myös päivähoidossa, opetuksessa ja nuorisotyössä. Ehkäisevästä lastensuojelusta puhutaan silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. (Lastensuojelun käsikirja.) Myös aikuisille suunnatuissa palveluissa, kuten mielenterveys- ja päihdepalveluissa tulee ottaa huomioon lapsen tuen ja suojelun tarve (Lastensuojelu). Silloin, kun lapsi ja perhe ovat lastensuojelun asiakkaana, toteutetaan lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua (Lastensuojelun käsikirja).

#### 4.2 Nuorisokodin rooli lastensuojelun kentässä

Nuorisokoti on sijaishuoltoa järjestävä lastensuojelulaitos. Laitoshoidon yleensä tarkoituksenmukaisin ratkaisu sijaishuollon tarpeessa olevalle murrosikäiselle lapselle (Saastamoinen 2008, 31). Lapsi voidaan sijoittaa asumaan kodin ulkopuolelle useilla erilaisilla päätöksillä. Päätösten perusteet ja tarkoitus sekä oikeudelliset vaikutukset voivat olla hyvinkin erilaisia. Kodin

ulkopuolelle lapsi voidaan sijoittaa avohuollon tukitoimena, huostaan otettuna, kiireellisesti sijoitettuna tai hallinto-oikeuden väliaikaisella määräyksellä sekä jälkihuoltana. (Saastamoinen 2008, 24.) Yleensä nuori tulee nuorisokotiin aluksi kiireellisesti sijoitettuna.

Nuorisokodin tehtävänä on turvata lapselle kodinomainen, turvallinen ja kuntouttava kasvuympäristö. Nuorisokodissa pyritään tasoittamaan nuoren päivärytmi, joka on usein kääntynyt pääläelleen. Nuorisokodissa on selkeä päivärytmi nukkumaan meno- ja heräämisaikoihin. Päivittäiset rutiinit tuovat lasten elämään ennustettavuutta ja turvallisuuden tunnetta. Rutiinit tuovat myös tunteen elämänhallinnasta. (Lastensuojelun käsikirja.) Huostaan otetuille lapsille normaali arki itsessään on kuntouttavaa. Usein säännöllisen päivärytmin opetteluun voi kulua runsaasti aikaa. (Lastensuojelun käsikirja.)

Saverola Oy tarjoaa sijaishuolto- ja jälkihuoltopalveluja. Nuorisokoti Saverolassa kohdataan jokainen nuori ja hänen läheisensä yksilöllisesti. Yksilöllisyydestä huolimatta nuoria kohdellaan tasa-arvoisesti. Nuorisokoti Saverolaan voidaan tulla kaikin yllämainituin päätöksin, mutta samat arjen ohjeet ja rutiinit koskevat kaikkia nuoria. Kaikilla on esimerkiksi samat nukkumaanmeno- ja heräämisajat riippumatta siitä, oletko 13- tai 17-vuotias nuori. Nuorisokodissa eletään tavallista arkea, johon kuuluu koulunkäynti, yhteiset ruokailuhetket, siivoukset ja muu yhdessä tekeminen. Nuorisokoti Saverolan toiminnan arvot ovat kodinomaisuus, turvallisuus, oikeudenmukaisuus, ammatillisuus, taloudellisuus ja rajoja tukeva kasvatuksellisuus. Saverola Oy työllistää noin 20 työntekijää. Koska Nuorisokoti Saverolassa nuorten hyvinvointi on etusijalla, on myös tärkeää, että uudet työntekijät perehdytetään samalla tavalla. Tällöin laadun vaihtelun pitäisi pysyä pienenä.

Avohuollon tukitoimia on, lastensuojelun periaatteen mukaan, lastensuojelussa ensisijaisesti käytettävä, jollei lapsen etu muuta vaadi (Saastamoinen 2008, 55). Yksi avohuollon tukimuodoista on lapsen tai perheen sijoitus perhehoitona tai laitoshuoltana (Saastamoinen 2008, 56). Lapsi voidaan sijoittaa avohuollon tukitoimena lyhytaikaisesti yksin. Tällaiseen sijoitukseen vaaditaan kuitenkin lapsen huoltajan ja 12 vuotta täyttäneen

lapsen suostumus. (Saastamoinen 2008, 57.) Nuorisokoti Saverolaan avohuollon tukitoimina sijoitetut lapset sijoitetaan yksin.

Jos avohuollon tukitoimenpiteet on todettu riittämättömiksi, on huostaanotto lastensuojelun viimeinen keino turvata lapsen kasvu ja kehitys. Huostaanottoon turvaudutaan vain, jos kodin olosuhteet tai lapsen oma käyttäytyminen uhkaavat vaarantaa vakavasti lapsen terveyttä tai kehitystä. (Lastensuojelun käsikirja.) Joskus nuori on saatettu sijoittaa nuorisokotiin avohuollon tukitoimenpiteenä, mutta sijoituksesta huolimatta nuori vaarantaa omaa terveyttään. Tällöinkin voidaan todeta avohuollon tukitoimenpiteet riittämättömiksi ja ryhdytään kiireelliseen sijoitukseen ja huostaanoton valmisteluun.

Kiireelliseen sijoitukseen voidaan ryhtyä, jos lapsi on välittömässä vaarassa tai muutoin kiireellisen sijoituksen tai sijaishuollon tarpeessa. Tällainen kiireellinen tarve voi syntyä esimerkiksi silloin, kun kodin olosuhteet tai puutteet lapsen huolenpidossa aiheuttavat välittömästi vaarantavat lapsen terveyttä tai kehitystä. (Lastensuojelun käsikirja.)

Jälkihuollon tarkoituksena on pyrkiä helpottamaan lapsen tai nuoren kotiuttamista tai hänen itsenäistymistään. Jälkihuolto tulee järjestää lapsen tarpeen edellyttämässä laajuudessa, joka kartoitetaan jälkihuoltosuunnitelmassa. Yksi muoto jälkihuollolle on lapsen sijoittaminen. Nuorisokoti Saverola tarjoaa myös jälkihuoltopalveluja siinä laajuudessa, kuin kulloinkin nuoren kohdalla on sovittu. (Saastamoinen 2008, 60–61.)

## 5 PEREHDYTTÄMINEN NUORISOKOTI SAVEROLASSA

### 5.1 Perehdyttämisen muutos

Ennen kuin opinnäytetyöni oli valmis, ei Nuorisokoti Saverolassa ollut perehdytyskansiota. Siellä oli kyllä lista asioista, joita perehdytyksessä tulee

käydä läpi. Listassa oli paikat, joihin merkattiin päivämäärä, milloin asiasta oli kerrottu ja kuka sen oli tehnyt. Uusille tulokkaille ei siis ollut mitään valmista pakettia, johon olisi voinut itsenäisesti perehtyä tai jota olisi voinut käydä läpi yhdessä perehdyttäjän kanssa.

Perehdyttämisen kehittämistä oli pohdittu, ja se kuuluikin kehitettävien asioiden listalle. Perehdyttämisen laadun parannusta oli joskus aloitettukin, mutta tulos oli jäänyt tyngäksi. Perehdyttämisen kehittämiseen liittyvät tarpeet tulivat esiin Nuorisokoti Saverolan ITE-arvioinnin vastauksista.

Perehdyttäjäksi oli nimetty yleensä vastaavaohjaaja tai joku muu talossa pisimpään olleista työntekijöistä. Perehdyttäminen ei siis ollut vain yhden ihmisen vastuulla. Tekemästäni sähköpostihaastattelusta kävi ilmi perehdyttäjän ja työntekijöiden toiveet ja tarpeet perehdytyskansioon liittyen.

Nuorisokoti Saverolassa voisi sanoa perehdyttämisen olleen jotain vierihoito- ja malliperehdyttämisen välimaastossa. Työ nuorisokodissa on kuitenkin sen kaltaista, ettei vierihoitoperehdyttäminen sellaisenaan onnistu. Uuden työntekijän ei ole mahdollista seurata vain yhden työntekijän toimia, vaikka kyseessä onkin suhteellisen pieni yksikkö, vaan parhaan kuvan työstä hän saa, kun seuraa tilanteita laajemmin. Malliperehdyttäminen on näkynyt siinä, että perehdyttämisen tukena oli lista kerrottavista asioista, mutta jokainen kuitenkin kertoi asiat omalla tyylillään ja keskusteluiden oli näin ollen helppo rönstyillä.

Perehdytyskansion myötä on tarkoitus saada aiemmin esittelemistäni perehdyttämisen malleista mukaan myös laatuperehdyttäminen. Perehdytyskansiossa pyrin saamaan aineiston sellaiseen järjestykseen, että perehdyttämisprosessi etenee järkevästi. Uuden työntekijän perehdyttämisestä on vastuu sovituilla henkilöillä, mutta koko työryhmä kantaa osaltaan vastuun uuden työntekijän perehdyttämisestä. Perehdytyskansiota olen työstänyt nuorisokodin johtajan avustuksella ja olemme yhteistyössä miettineet niitä erityisiä haasteita, joita nuorisokodissa työskentely tuo mukanaan. Nuorisokodissa erityisen tärkeää on saada perehdytyskansioon näkyviksi erilaisia prosesseja ja niin sanottua hiljaista tietoa.

Tein sähköpostikyselyn Nuorisokoti Saverolan työntekijöille. Lähetin kyselyn myös Perhekoti Saverolan perhekotivanhemmille, sillä he työskentelevät myös toisinaan nuorisokodilla. Annoin vastauksiin aikaa tarkoituksella vain lyhyen ajan. Ajattelin, että vastauksia tulisi enemmän, kun vastausaika ei olisi liian pitkä. Pitkässä vastausajassa on mielestäni vaarana se, että ajan kuluessa unohdetaan, että mitään kyselyä on ikinä tullutkaan. Lähettämässäni kyselyssä kerroin myös, ettei kenenkään vastauksia yksilöidä, eikä kenenkään nimiä tulla mainitsemaan. Pysin kysymysten muotoilussa huomioimaan myös sen, etteivät ne kohdistu ainoastaan Saverolassa saatuun perehdyttämiseen, vaan vastauksissa toivoin käytettävän kaikkia kokemuksia perehdyttämisestä. Halusin tällä muotoilulla madaltaa vastauskynnystä.

Lähetin kyselyn yhteensä 12 henkilölle, joista vain 4 vastasi. Perehdytystyötä tehneille lähetin hieman eri kysymykset, kuin muille työntekijöille (liite 1). Perehdytystyötä tehneistä vain toinen vastasi. Vaikka vastausprosentti oli äärimmäisen pieni, niin vastaukset olivat toistensa kanssa niin samankaltaiset, että niistä sai tukea omalle näkemykselle siitä, millainen perehdytyskansion tulisi olla. Tarkemmat vastaukset käsittelen seuraavassa kysymyksittäin. Käsittelen ensin ne kysymykset, jotka olivat yhteiset niin perehdyttäjille, kuin perehdytettävällekin. Vastauksissa käytetään termejä ”mallioppiminen” ja ”malliperehdyttäminen”. Tulkitsin vastaukset kuitenkin niin, että niillä tarkoitetaan toisen mallista oppimista ja omalla mallilla perehdyttämistä. Tämä tarkennuksena siihen, ettei vastaajien käyttämiä termejä sekoita perehdyttämisen tyyleissä esiteltyyn ”Malliperehdyttämiseen”.

## 5.2 Perehdyttäjän ja työntekijöiden näkemyksiä

Kysyin sekä perehdyttäjiltä että työntekijöiltä, millaista on heidän mielestään hyvä perehdyttäminen. Perehdyttäjän mielestä hyvää perehdyttämistä on sellainen, jossa perehdyttämiselle on mahdollista antaa riittävästi aikaa. Perehdyttäjä kokee, että perehdytyksen tulisi olla yhtenäistä, että jokaisella olisi mahdollisuus saada tietoonsa samat asiat. Hyvässä perehdyttämisessä hänen mielestään korostuu myös sen systemaattisuus ja järjestelmällisyys. Yhdelle päivälle ei voi kasata liikaa asioita. Mallioppiminen nousi myös

tärkeäksi asiaksi, koska talon linjaa ja toimintatapoja ei voi opettaa ainoastaan paperilta. Uuden tulokkaan tulisi myös tuntea olonsa tervetulleeksi ja tärkeäksi.

Työntekijöiden vastauksistakin nousi esille se, että perehdyttämisessä olisi hyvä edetä rauhallisesti eikä kertoa liikaa asioita yhdellä kertaa. Perehdytyksessä läpi käytävien asioiden tulisi olla selkeitä kokonaisuuksia. Malliperehdyttämistä pidettiin myös hyvänä vaihtoehtona pelkän perehdytyskansion rinnalle. Vastauksista nousi esille myös motivoinnin merkitys osana perehdyttämistä. Tärkeänä asiana pidettiin myös sitä, ettei koko perehdyttäminen olisi vain yhden henkilön varassa, vaan että useammalta perehdyttäjältä voisi saada erilaisia painotuksia perehdyttämiseen. Perehdyttämisen koettiin olleen hyvää silloin, kun uusi työntekijä muistaisi perehdytyksen koko tulevan työhistoriansa ajan ja kykenisi tulevaisuudessa itse toimimaan perehdyttäjänä.

Perehdyttäjän motivaatiota rooliinsa pidettiin myös tärkeänä. Hyvän perehdyttämisen laatukriteereihin kuului myös kiireettömyys ja se, että uusi tulokas tuntisi itsensä tervetulleeksi taloon. Perehdytyskansion itsessään nähtiin olevan tärkeä osa perehdyttämistä, jotta olisi materiaalia, johon voisi rauhassa perehtyä.

Myös seuraava kysymys oli sama sekä perehdyttäjille että työntekijöille: ”Mitä mielestäsi perehdytyskansiosta tulisi löytyä?” Tähänkin kohtaan vastaukset olivat melko samansuuntaisia. Perehdyttäjän mielestä perehdytyskansiosta tulisi löytyä sellaiset asiat ja rakenteet, jotka ovat suhteellisen pysyviä yrityksessä ja sen toiminnassa. Tarpeellisia olisivat myös työn raamit ja työtä määrittävät tekijät. Kansiosta tulisi löytyä vastaukset kysymyksiin: miksi tehdään, mitä tehdään ja miten tehdään.

Työntekijöiden puolesta toivottiin yleisesti ohjeita jokapäiväiseen työhön ja mahdollisiin ongelmatilanteisiin. Jokapäiväisistä ohjeista oli esimerkkinä päivän rakenne, päivittäiset askareet ja kotikoulun ohjeistukset. Toivottiin myös jokaiselle omaa perehdytyslistaa, johon tulisi merkittyä, kun kyseinen kokonaisuus on perehdytetty.



Kysymys: ”Millaista työkalua toivoisit perehdyttämisen tueksi?” oli tarkoitettu vain perehdyttäjille. Perehdyttämisen tueksi toivottiin sellaista kansiota, jossa on kaikki se materiaali, jonka avulla tulee kontrolloitua, että kaikki tärkeimmät asiat tulevat kerrottua aina samalla tavalla uudelle työntekijälle. Tässäkin korostui se, että kaikkien uusien työntekijöiden pitäisi voida olla perehdytyksessä samalla viivalla. Tärkeäksi koettiin myös se, että kansiossa oleva materiaali olisi rakennettu niin, että se helpottaisi työn aloittamista ja sen ymmärtämistä. Samalla toivottiin, että materiaali toimisi myöhemmässäkin vaiheessa uuden työntekijän tukipilarina silloin, kun hän on epävarma jostain, tai haluaa tarkistaa jonkun asian.

Hieman vastaavaa kysyttiin työntekijöiltä kysymyksessä: ”Mitä sellaista materiaalia perehdytyskansio voisi mielestäsi sisältää, mistä olisi sinulle hyötyä myöhemmin myös arjen työssä?” Työntekijät toivoivat, että perehdytyskansiossa olisi myöhempää työskentelyä varten koottuna tietoa esimerkiksi sellaisista sairauksista, joita joku sijoitettu nuori sairastaa. Sinne toivottiin myös koontia sellaisista asioista, jotka voivat tulla yllättäen eteen. Yllättävistä tilanteista toivottiin ohjeita: esimerkiksi miten toimia silloin, kun joku nuori karkaa tai mitä tehdä silloin, jos syttyy tulipalo. Kansioon toivottiin raportointiohjelman kirjaamisohjeita, viikko-ohjelmaa, kotiopetusryhmän ohjeita, Saverolan yleisiä ohjeita ja tiivistelmää käytössä olevista lomakkeista.

Perehdyttäjiltä kysyttiin, että: ”Mikä on mielestäsi haastavinta perehdyttämisessä?” Perehdyttäjän mielestä haastavinta perehdyttämisessä on, että perehdytystilanne tapahtuu talon arjessa. Vaikka perehdytystilanteelle olisikin suunniteltu oma rauhallinen hetki, niin se hetki voi olla nopeasti ohi, mikäli aika joudutaan käyttämään esimerkiksi uuden nuoren tullessa muuhun.

Vastaavasti työntekijöiltä kysyttiin: ”Tullessasi uuteen työpaikkaan, minkä koet suurimmaksi haasteeksi? Voisiko perehdyttämisellä vaikuttaa tähän haasteeseen?”. Uudessa työpaikassa haasteeksi koettiin oman paikan löytyminen ja tulija itse. Uudelle maaperälle astuminen tuntui haastavalta. Haastavaksi ei koettu välttämättä niinkään uutta työtä. Toisaalta koettiin

kokonaisuudenhallinta ja omaksuminen haastavimmiksi asioiksi. Perehdyttämiseltä toivottiin sitä, että saataisiin tulijan olo tuntumaan tervetulleelta. Työntekijät ajattelivat, että virheitä tulisi sallia, koska niiden katsottiin kasvattavan työssä. Perehdyttämisellä koettiin olevan suuri merkitys sille, tuleeko uusi työntekijä viihtymään uudessa työpaikassaan. Perehdyttämisen nähtiin vaikuttavan työsuhteen jatkuvuuteen.

Työntekijöiltä kysyttiin vielä, mitä he toivoisivat, että perehdytyksessä painotettaisiin erityisesti? Vastauksissa koettiin, että perehdytyksessä olisi hyvä keskittyä enemmän yleisiin asioihin kuin mennä liian pieniin yksityiskohtiin. Vastauksista nousi esiin se, että aina tulisi olla saatavilla vastaus, kun uudella työntekijällä on esittää kysymys. Perehdyttämiseen toivottiin olevan riittävästi aikaa. Yleisistä asioista nousi esimerkiksi eri työntekijöiden vastualueet. Talon linjojen korostaminen nähtiin tärkeänä. Tässäkin kohdassa uuden työntekijän motivointia korostettiin.

### 5.3 Perehdytyskansion sisältö

Esittelin Kankaan (2000, 32–35) perehdytyslistaa nuorisokodin johtajalle tehtyäni listaan muutoksia. Sovimme yhdessä, että perehdytyskansion tulisi toimia saumattomasti ITE-menetelmän kumppanina. Näin ollen valmiina olevaan listaan lisäsin aiheita, joita käsitellään ITE-arvioinnissa. Tulevaisuudessa, kun työyksikössä suoritetaan ITE-arviointi, niin jokaisella työntekijällä pitäisi olla yhtäläiset tiedot asioista, eikä ITE-arvioinnissa pitäisi tulla ”eos”-vastauksia, vaan siinä voisi keskittyä todella laadun arviointiin. Rakensin kansion Kankaan (2000, 32–35) perehdytyslistaa apuna käyttäen. Kansio koostuu kolmesta isosta osa-alueesta, jotka sisältävät pienempiä kokonaisuuksia.

Alkuun kirjoitin lyhyet alkusanat ja lisäsin kanteen työtämme ohjaavat valtakunnalliset sijaishuollon laatuksiteerit. Mielestäni oli tärkeää, että ennen kuin kuvataan yritystä ja sen toimintaa, uusi työntekijä tiedostaa ne yleiset laatuksiteerit, joiden pojalta työtä lähdetään tekemään.

Ensimmäinen osio kantaa otsikkoa ”Yritys”. Tämä on jaettu vielä pienempiin ala-otsikoihin, joista ensimmäisessä kerrotaan tärkeitä asioita yrityksestä, sen toiminta-ajatuksista, arvoista, esimiehistä, eri yksiköistä ja asiakkaista. Mielestäni on tärkeää antaa uudelle tulokkaalle perehdytyksen alussa tiivistieto siitä, minkälainen yritys on kyseessä. Mielestäni arvot ohjaavat kaikkea työskentelyä, joten uuden työntekijän on tärkeää tietää, voiko hän allekirjoittaa yrityksen arvot. Myös johto ja lähin esimies tulevat tutuiksi työn alkuvaiheessa, kun kaikkiin muihin työntekijöihin ei ole vielä ennättänyt tutustua. Eri yksiköistä kerrotaan perustiedot kuten niiden sijainti ja se, että molemmissa yksiköissä on yhteinen linja kasvatuksellisissa asioissa.

Toisen alaotsikon alla kerrotaan työsuhteen alkuun kuuluvista asioista. Tässä käydään läpi esimerkiksi koeaika ja sen merkitys. Kerrotaan myös työajoista ja vuoroista, vuoronvaihdosta ja ylityöistä. Uuden työntekijän tulee tietää millaisiin työaikoihin hän sitoutuu työssään. Kun on ensin tehty töitä, niin sitten on vapaiden vuoro. Lomiin ja sairauslomiin liittyvät asiat löytyvät työehtosopimuksesta, mutta erilaisista poissaoloista ilmoittaminen ja niihin liittyvät asiat on hyvä kertoa, koska eri yrityksissä saattaa olla hyvinkin erilaiset käytännöt.

Työsuhteessa alaotsikko pitää sisällään tietoa myös palkka-asioista. Nämä asiat käydään läpi myös työhönottovaiheessa, mutta joitain asioita on hyvä olla muistin tukena, jos myöhemmin tarvitsee miettiä, miten joku asia menikään. Palkka-asioihin liittyvät palkanmaksuaika, erillislisät, sairausajanpalkka ja loma-ajan palkka. Näistä kahden viimeisen kohdalla on viitattu vain työehtosopimuksen pykälisiin, joista tiedot löytyvät. Työsuhteen alussa toimistoon toimitetaan tiettyjä, työn kannalta tärkeitä, papereita. Niitä ovat verokortti, rikosrekisteriote ja salmonellatodistus. Perehdytyskansiossa on tarkemmin kerrottuna se, miksi ja mihin tarkoitukseen nämä tulevat.

Seuraavaksi käsitellään perehdyttämiseen liittyviä asioita, kuten sitä, mihin perehdyttämisellä pyritään ja mikä on perehdytyskansion tarkoitus. Uuteen työpaikkaan tultaessa tärkein koulutus on perehdytys uuteen työhön. Sen jatkoksi olisi hyvä käydä palautekeskustelu yhdessä perehdyttäjän kanssa, kun perehdytyksestä on kulunut hieman aikaa. Perehdyttämisen avaamisen

jälkeen kansiossa paneudutaan terveysasioihin. Uuden työntekijän kuuluu työsuhteensa alusta asti tietää, mistä hänen on mahdollista saada työterveyshuoltoon kuuluvia palveluita. Terveysasioihin liittyy mielestäni myös oman terveyden ylläpito liikunnan keinoin. Kansiossa kerrotaan siis myös, että työntekijän on mahdollista saada uima- ja kuntosalilippuja.

Viimeinen alaotsikko käsittelee kehittämisenäkökulmaa. Uudelle työntekijälle kerrotaan kehityskeskusteluista ja siitä, että mikäli kehityskeskusteluissa ilmenee jatkokoulutustarpeita yhden tai useamman työntekijän osalta, niin niihin tarpeisiin pyritään vastaamaan. Kehitysnäkökulmaan liittyen kerrotaan myös ITE-menetelmän käytöstä Saverolassa. ITE on työyksikön itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmä ja sen käyttö on perustunut yksittäisten työyksiköiden tai työyhteisöjen omaan kiinnostukseen ja haluun kehittää toimintansa laatua. (Holma, 2003, 3.) Itsearviointin tarkoituksena on löytää työyksiköstä parannettavat ja kehitettävät osa-alueet sekä sen lisäksi miettiä, millä keinoin jo saavutettua laatua ylläpidetään.

Kehittämistä tehdään myös arvioimalla palvelujen vaikutusta ja vertaamalla Saverolaa muihin vastaaviin yksiköihin. Myös erilaisilla koordinoituilla hankkeilla on oma osansa kehittämistyössä.

Toinen osio on ”Työntekijä”. Tämän otsikon alle on kerätty työntekijään liittyviä asioita. Näistä ensimmäinen sisältää työntekijään kohdistuvat odotukset. Esimerkkinä se, että työntekijältä odotetaan talon linjan noudattamista kasvatuksellisissa asioissa. Vaitiolovelvollisuudesta kerrotaan, että se koskee Saverolan työntekijöitä. Vaitiolovelvollisuutta käsitellään työsopimuksessa, mutta mielestäni on tärkeää muistuttaa siitä myös osana perehdyttämistä. Työntekijöiden ulkoista olemusta, käytöstä ja työasua käsitellään siltä osin, kuin on todettu tarpeelliseksi. Tässä kohdassa muistutetaan esimerkiksi, että aikuiset toimivat omalla pukeutumisellaan ja käytöksellään esimerkkinä nuorille.

Työaikoihin liittyen käydään läpi sitä, mihin aikaan töihin tullaan ja miten toimitaan siinä tilanteessa, jos töistä myöhästytään. Näidenkin asioiden auki

kirjoittaminen on koettu tärkeäksi, jotta jokaisella uudella ja vanhalla työntekijällä on yhtenäinen käytäntö myös näissä asioissa.

Oman työn tavoitteet ja laatu otsikon alla on kerrottu yrityksessä tehtävästä vuosisuunnitelmasta ja siitä, miten se määrittelee työn tavoitteita. Tehdyn työn laatua tarkastetaan säännöllisesti. Uudelle työntekijälle kerrotaan myös siitä, että oman työn merkitystä kokonaisuuteen käsitellään tarkemmin kehityskeskusteluissa. Oman puhelimen käytöstä työajalla on kerrottu yleiset periaatteet, jotta jokainen osaisi suhtautua asiaan samalla tavalla.

Työntekijöiden vastuista kerrotaan lyhyesti perehdytyskansiossa, mutta niiden tarkemmat kuvaukset löytyvät yrityksen laatukäsikirjasta. Jokaiselle kuuluvista vastuualueista huolimatta tässä painotetaan myös sitä, että jokaisen tulee kantaa vastuuta yhtälailla kaikista asioista.

Uudelle työntekijälle kerrotaan myös harrastus ja – virkistymismahdollisuuksista sekä työ- ja toimintakykyyn liittyvistä asioista ja siitä, miten nämä on otettu huomioon Saverolassa. Koska vapaa-ajallakin voi sattua, niin kerrotaan myös, että työntekijöille kuuluu vapaa-ajan vakuutus.

Kolmas iso otsikko on ”Arki”. Tämän otsikon alla käsitellään arkeen liittyviä asioita, joihin työntekijä törmää työssään varmasti. Asioiden läpikäyminen aloitetaan ruokailuista ja kahvihetkistä. Nuorisokoti Saverolassa ruokailut ovat malliruokailuja, joten asiaan perehdyttäminen on tarpeellista. Tässä käydään läpi myös muita yleisiä asioita liittyen ruokailuihin ja kahvihetkiin.

Tiedottamiskohdassa kuvataan niitä tiedottamisen välineitä, joita Saverolassa on käytössä. Jokaisen tulisi tiedostaa nämä eri tiedottamisen tavat ja huolehtia siitä, että käy niitä läpi päivittäin. Työntekijät tiedottavat toisiaan tärkeistä asioista aikuisten kahvilla sekä e-kodissa. Ilmoitustaulut ja kalenteri ovat yleisessä, siis myös nuorten, käytössä. Kalenteriin merkitään näkyville esimerkiksi nuorten lääkäriaikoja tai vanhempien vierailuja.

Seuraavaksi ovat kansiossa koosteena yksikön toimintatavat. Tämä pitää sisällään jo valmiina olevat ohjeistukset niin päiväohjelmasta, yleisistä ohjeista

ja kotiopetusryhmästä ja ruokailuun liittyvistä ohjeista. Yrityksen ajoneuvon käytöstä on omat ohjeensa perehdytyskansiossa. Vaikka luulisi asian olevan yksinkertainen, niin tähän kuitenkin liittyy monta pientä yksityiskohtaa ja yleistä neuvoa. Auton käyttö on yksi iso osa-alue arjen asioissa.

Seuraavaksi käsitellään nuorten asioita kuten nuorten soittoaikoja ja heille tarpeellisten asioiden ostoon liittyviä ohjeita. Ostoihin liittyen kansiossa on kuitenkin vain yleisimmät ohjeet ja esimerkiksi ostoksille lähdettäessä on tiedossa yhteisesti sovitut tuotteet joita lähdetään ostamaan.

Turvallisuuteen liittyen käydään läpi sellaisia yksityiskohtia, joihin työntekijä törmää varmasti pian aloitettuaan työt. Kerrotaan myös, että kaikki tiedot turvallisuuteen liittyen löytyvät yrityksen turvallisuussuunnitelmasta. Perehdytyskansiossa kerrotaan kuitenkin esimerkiksi veitsien ja muiden vaarallisiksi katsottujen tavaroiden säilytyspaikat ja se, missä tilanteissa niitä voidaan luovuttaa nuoren käyttöön.

Perehdytettäessä tuodaan esille myös turvallisuuteen liittyen väkivallan uhka. Sen tiedostaminen on tärkeää, ja on hyvä muistaa, ettei nuorten väkivalta välttämättä kohdistu ohjaajiin, vaan se voi kohdistua myös toisiin nuoriin. Työntekijöiden on hyvä ymmärtää työn riskitekijät ja tietää, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työturvallisuuteensa esimerkiksi suojaamalla omat yhteystietonsa. Paloturvallisuuteen liittyvät asiat ovat oma kokonaisuutensa, mutta niihinkin löytyy yleiset tiedot perehdytyskansioista ja tarkemmin kerrottuna yrityksen turvallisuussuunnitelmassa. Ensiavusta ja lääkekaapista kerrotaan lyhyesti. Uuden työntekijän on hyvä tietää, kuka vastaa esimerkiksi siitä, että lääkekaapissa on tarvittavia välineitä.

”Arki”-otsikon alla kerrotaan myös yrityksen tiloista. Uusi työntekijä saa tietoonsa, mitkä ovat henkilökunnalle suunnattuja tiloja ja millaiset tilat on omien tavaroiden säilytykseen. Avaimista ja niiden käytöstä annetaan omat ohjeet. Saverolan yleiset tilat kuvataan ja kerrotaan, mitä missäkin säilytetään. Näitä asioita ei varmasti muista vain lukemalla, joten tilojen läpikäyminen kiertämällä on tärkeää.

Siisteys ja hygienia asioita perehdytetään myös. Siisteys ja järjestys eivät ole ainoastaan viihtyvyys tekijä, vaan niillä vaikutetaan myös turvallisuuteen. Perehdytetään työntekijä myös yrityksen kierrätysasioihin, koska nämä ovat jokapäiväisessä työssä eteen tulevia asioita. Työpaikalla on paljon arkisia koneita, joilla on myös paljon käyttäjiä ja käyttöä. Arki-osiossa paneudutaan myös siihen, kuinka tärkeää on, että jokainen osaltaan huolehtii niiden oikeasta käytöstä.

Arjen työhön liittyy paljon tapahtumien kirjaamista Saverolan raportointiohjelmaan. Tästä syystä perehdytyskansioon on tehty kirjaamisohjeet. Kirjaaminen perehdytetään myös siksi, että se on tärkeä oikeusturvatekijä. Yleisenä sääntönä voidaan pitää, että sitä mikä ei ole kirjattu, sitä ei ole tapahtunut. Perehdytyskansiossa on yritetty painottaa kirjaamisen tärkeyttä niin, että se iskostuisi uuden työntekijän mieleen.

Arjen asioissa kerrotaan myös lyhyesti käytössä olevasta "häätärahasta" ja siitä, milloin ja miten sitä voidaan käyttää. Arkiasioiden perehdyttämisen päättää kuvaus yökön tehtävistä.

## 6 LOPPUPOHDINTA

Opinnäytetyöprosessi kesti itselläni pidempään kuin olisin toivonut. Opintojen puolivälissä minulla oli ajatuksissani aihe opinnäytetyöhön ja olin tuolloin innostunutkin asiasta. Pidempään aihetta harkitessani hylkäsin kuitenkin ensimmäisen aiheeni. Sen jälkeen menikin aikaa, ennen kuin nuorisokodin johtaja ehdotti minulle tätä aihetta. Hän tarjosi perehdytyskansion tekoa kesällä 2008. Työ tuntui kiinnostavalta ja pidin ajatuksesta, että työ tulisi työelämän käyttöön. Vaikka työ tuntuikin kiinnostavalta, sen aloittaminen ei käynyt käden käänteessä. Aluksi keskustelimme nuorisokodin johtajan, Marja Långvikin kanssa siitä, millainen perehdytyskansion tulisi olla. Keskustelun pohjalta sain selkeän ajatuksen siitä, millaista kansiota alkaisin koota. Annettuaani ajatuksen hautua mielessäni oli aika siirtyä asiassa eteenpäin.

Tutkimussuunnitelmaseminaari oli työni etenemisen kannalta seuraava kiinne kohta. Pidin tutkimussuunnitelmaseminaarin helmikuussa 2009. Tuolloin minulla oli esittää tiukka aikataulu työni valmistumiseksi aikataulussa. Tavoitteena oli valmistua joulukuussa 2009. Tutkimussuunnitelmaseminaaria pitäessäni opettaja kiinnitti myös huomiota tiukkaan aikatauluun, mutta hän, eikä opponenttikään tyrmännyt sitä mahdottomaksi.

Pitkään uskoin itsekin siihen, että saisin työni ajoissa valmiiksi. Todellisuus tuli kuitenkin pakostikin vastaan. Elämässä kaikki ei aina mene suunnitelmien mukaan, kuten ei mennyt tämän työnkään suhteen. Toisaalta oli vaikea myöntää itselleni, etten tulisi valmistumaan ajallaan. Toisaalta sekin oli elämänkoulussani hyvä oppimiskokemus, minäkään en pysty kaikkeen, mutta maailma ei kuitenkaan kaadu siihen. Opinnäytetyöprosessi on ollut minulle pitkä, työläs ja koko ajan loppua kohden vaikeampi prosessi. Itse perehdytyskansion tekeminen oli miellyttävää. Opin itsekin paljon uutta työpaikastani ja se antoi varmuutta minulle työntekijänä. Suurimman pettymyksen koin työtä tehdessäni siinä, kuinka vähän työntekijöistä vastasi tekemääni sähköpostikyselyyn, vaikka annoin lisäaikaakin ja muistutin heitä vastaamaan.

Vähäisistä vastauksista huolimatta minun oli jatkettava työni tekemistä. Kirjoitin teoriaa ja muokkasinkin kansiota. Teoriaa löytyi suhteellisen helposti, mutta kaiken tiedon saaminen järkevään ja helposti luettavaan muotoon oli haasteellista. Itse kansion kokoaminen tuntui toisinaan siltä, kuin olisi tehnyt tuhannen palan palapeliä, jossa kuva koostuu suurimmaksi osaksi merestä ja taivaasta. Palat eivät meinanneet löytää paikkaansa ja juuri, kun luuli kaiken olevan kohdallaan, löytyikin vielä uusia tärkeitä paloja. Totesin perehdytyskansiota tehdessäni, että kaikkia asioita ei voi saada millään yksiin kansiin. On paljon kirjoitettuja ja kirjoittamattomia sopimuksia eri asioista ja näitäkin sopimuksia joudutaan tilanteiden mukaan muokkaamaan ja miettimään uudelleen. Esimerkiksi kun työntekijöiden vastauksissa oli toivottu koostetta nuorten sairauksista, niin en kokenut kuitenkaan perehdytyskansiota oikeaksi paikaksi niille asioille. Myös sellaiset ohjeet kuten ”mitä tehdä, kun



nuori karkaa” jäivät pois perehdytyskansiosta, koska näihin tilanteisiin löytyy ohjeet toisaalta.

Valmiiseen kansioon olen kuitenkin tyytyväinen ja toivon sen voivan palvella perehdyttäjiä ja perehdytettäviä pitkään Nuorisokoti Saverolassa.

## LÄHTEET

Holma, T. 2003. ITE 2 – opas uudistuneeseen itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmän käyttöön. 1. painos. Helsinki: Hajapaino Oy.

Kangas, P. 2001. Perehdyttäminen palvelualoilla. 1. painos. Oy Edita Ab.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009 Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 1. painos. Nykypaino Oy.

Mikkola, P. 1997. Laadun aakkoset sijaishuollossa. Johdatus sijaishuollon laatujatteluun. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisu 10. Helsinki Lastensuojelun Keskusliitto.

Outinen, M., Lempinen, K., Holma, T. & Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. 1. painos. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.

Saastamoinen, K. 2008. Lapsen asema sijaishuollossa. -Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki Edita Prima Oy.

Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. 1999. Valtakunnallinen suositus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lastensuojelu. Sosiaali- ja terveysministeriön Internet-sivut. Saatavissa: [http://www.stm.fi/lapset/palvelut\\_perheille/lastensuojelu](http://www.stm.fi/lapset/palvelut_perheille/lastensuojelu) [viitattu 16.11.2009].

Lastensuojelun käsikirja. Sosiaaliportin Internet-sivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/> [viitattu 16.11; 7.12; 8.12.2009].

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Department of Health & Children -Internet-sivut. Saatavissa: [http://www.dohc.ie/about\\_us/divisions/child\\_care.html](http://www.dohc.ie/about_us/divisions/child_care.html) [viitattu 10.2.2010].

## LIITE 1 SÄHKÖPOSTIKYSELY

Hei!

Tässä olisi muutama kysymys koskien työhön perehdyttämistä. Toivoisin sinun vastaavan mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 10.12 mennessä.

Vastauksiasi käytän opinnäytetyössäni. Toivon sinun käyttävän vastauksissasi kaikkia kokemuksiasi perehdyttämisestä, ei ainoastaan viimeistä kokemustasi. Vastaukset tulevat ainoastaan minulle, eikä niitä tulla julkaisemaan yhdessä nimesi kanssa missään.

**Perehdyttäjille suunnatut kysymykset:**

1. Millaista on mielestäsi hyvä perehdyttäminen?
2. Millaista työkalua toivoisit perehdyttämisen tueksi?
3. Mikä perehdyttämisessä on mielestäsi haastavinta?
4. Mitä mielestäsi perehdytyskansiosta tulisi löytyä?

**Muille työntekijöille suunnatut kysymykset:**

1. Millaista on mielestäsi hyvä perehdyttäminen?
2. Mitä toivoisit, että perehdytyksessä painotettaisiin erityisesti?
3. Mitä mielestäsi perehdytyskansiosta tulisi löytyä?
4. Tullessasi uuteen työpaikkaan, minkä koet suurimmaksi haasteeksi? Voisiko perehdyttämisellä vaikuttaa tähän haasteeseen?
5. Mitä sellaista materiaalia perehdytyskansio voisi mielestäsi sisältää, mistä olisi sinulle hyötyä myöhemmin myös arjen työssä?

## LIITE 2 PEREHDYTTÄMISKANSION SISÄLLYSLUETTELO

**1. Yritys**

Tärkeää yrityksestä:

- Yrityksen toiminta-ajatus (ite kysymys 1.)(ite 12)
- Yrityksen arvot (ite 2.)
- Johto, esimiehet
- Työnopastaja ja hänen sijaisensa
- Eri yksiköt
- Asiakkaat, muut sidosryhmät (ite 5.) (ite 16.) (ite 17.)
- Lait, asetukset, ohjeet, TES (ite 22.)
- Yrityksen toimintaan liittyvä aineisto, esitteet ja muut (ite 6., 18.)

Työsuhteessa:

- Koeaika ja sen merkitys
- Työajat ja -vuorot, vuoronvaihto, ylityöt
- Lomat, sairauspoissaolot, muut poissaolot, poissaoloista sopiminen
- Palkka ja palkanmaksu
- Erillislisät
- Sairausajan palkka
- Loma-ajan palkka, lomaraha ja -korvaukset, lomien kertyminen
- Verokortti, salmonella todistus, rikosrekisteriote ja hygieniapassi

Perehdyttämisestä:

- Perehdyttämisaineisto ja sen käyttö (ite 10.)
- Palautekeskustelut perehdyttäjän tai esimiehen kanssa (ite 10.)

Terveysasiat:

- Työhöntulotarkastus
- Työterveysasema, työterveyshuollon palvelut
- Luontaisedut

Kehitysnäkökulma:

- Kehityskeskustelut (ite 15.)
- Jatkokoulutusmahdollisuudet (ite 8., 9.)
- Itsearviointi ITE-menetelmällä (ite 23.)
- Palvelujen ja toiminnan vaikutusten arviointi (ite 21.)
- Vertailu muihin vastaaviin yksiköihin (ite 24.)
- Erilaiset koordinoitut hankkeet (ite 25.)
- Ammattikirjallisuudet

## 2. Työntekijä

- Odotukset henkilöstölle
- Vaitiolovelvollisuus
- Ulkoinen olemus, käytös, työasu
- Työajan noudattaminen
- Oman työn tavoitteet ja laatu (ite 3., 13.)
- Oman työn merkitys kokonaisuuteen (ite 8.)
- Puhelimen käyttö
- Työntekijöiden vastuut (ite 7.)
- Omat tehtävät ja vastuualueet, työohjeet (ite 8., 19.)
- Harrastus- ja virkistysmahdollisuudet
- Työ- ja toimintakyvyn ylläpito
- Vakuutukset

## 3. Arki

- Ruokailut ja kahvit
- Tiedottaminen
- Yksikön toimintatavat(päiväohjelma, säännöt, kotikoulu, ruokailu)
- Yrityksen ajoneuvon käyttö
- Nuorten puhelut
- Nuorten tekemät ostot
- Yrityksen turvallisuussuunnitelma
- Väkivallan uhka
- Oman työn riskitekijät
- Paloturvallisuusasiat
- EA-ohjeet, EA-kaappi, tapaturma, sairauskohtaus
- Henkilökunnan tilat, avaimet
- Varastot, muut säilytystilat
- Siisteys, järjestys, hygienia
- Ympäristöasiat, jätehuolto
- Koneet, laitteet, välineet ja niiden käyttöohjeet/huolto (ite 11., 12., 14.)
- Tietokoneen ja sähköpostin käyttö
- Kirjaamisohjeet e-kotiin
- Hätäraha
- Yötyöt